

CARTA DE SERVEIS

SERVEI DE SUPORT A LA
VIDA INDEPENDENT EN LA
PRÒPIA LLAR



La discapacitat
és la capacitat de ser
extraordinàriament capaç.



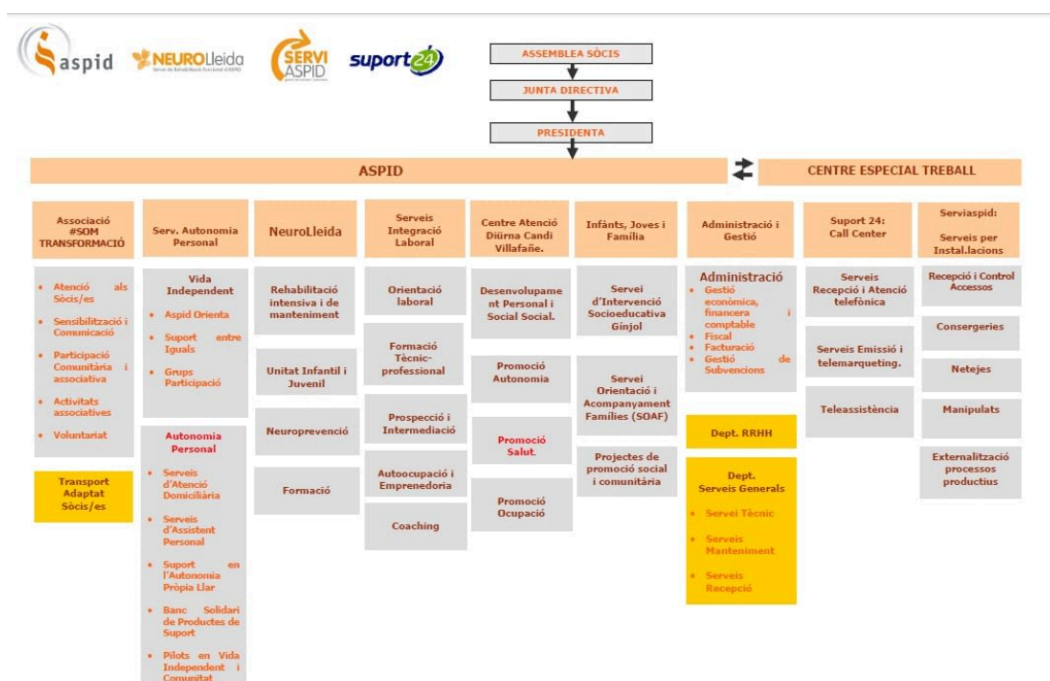
Groucho Marx. 1890-1977

INDEX

1. PRESENTACIÓ
2. ACCÉS AL RECURS
3. QUÈ OFERIM
4. OBJECTIUS
5. COMPROMÍS DE QUALITAT I
COM ELS MASUREM
6. DRETS I DEURES DELS
USUARIS I USUÀRIES
7. ATENCIÓ ALS SUGGERIMENTS
I QUEIXES

1. PRESENTACIÓ

ASPID és una organització de l'economia social i del tercer sector català, que va fundar-se en l'any 1.994 fruit de la iniciativa social de les persones amb discapacitat física de la província de Lleida, i que treballa amb la missió d'afavorir la qualitat de vida de les persones, especialment aquelles amb discapacitat i/o situació de vulnerabilitat social (infants, joves, famílies i gent gran); oferint eines i suports centrats en la persona i que afavoreixen el seu desenvolupament integral".



ASPID desenvolupa des del any 2002 el programa dirigit a persones amb una discapacitat física i/o afectació neurològica, per tal de facilitar els serveis i suports que facilitin una vida amb major autonomia en la seva pròpia llar (SAPLL), amb RESES S05215.

L'objectiu d'aquest servei és promoure una millor qualitat de vida a les persones beneficiàries així com les seves famílies, tot potenciant accions pel foment de l'autonomia personal i possibilitant unes condicions adients de convivència en el seu propi entorn familiar, social i comunitari

El servei està subvencionat íntegrament per la Generalitat de Catalunya. L'horari de prestació de servei es de 8-20 hores, segons necessitats i preferències de la persona atesa.

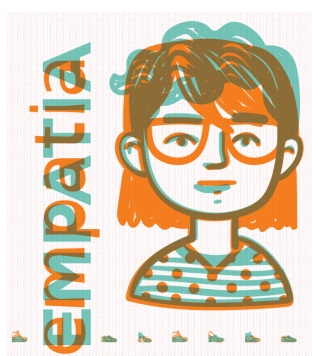
MISSIÓ

Som una organització de l'economia social que afavoreix la qualitat de vida de les persones, especialment aquelles en situació de vulnerabilitat; oferint eines i suports centrats en la persona i que afavoreixin el seu desenvolupament integral

VISIÓ

Ser referent en l'àmbit de les persones amb discapacitat o vulnerabilitat social com a organització innovadora en la recerca continuada al servei del coneixement i desenvolupament

VALORS



PRINCIPIS

Integralitat
Individualitat
Independència
Participació
Inclusió

2. ACCÈS AL RECURS



Requisits d'accés:

Les persones interessades han de complir els següents requisits mínims:

- Tenir entre 18 i 65 anys.
- Tenir reconegut un grau de discapacitat igual o superior al 33%
- Del grau de discapacitat igual o superior al 33%, almenys un 25% de la discapacitat ha d'estar causat per una mateixa patologia
- Tenir valorada la situació de dependència en Grau 0 o 1.
- Estar empadronada i residir legalment en un municipi de Catalunya durant cinc anys



Horari d'atenció:

**de dilluns a dijous de 8:30 a 17:30 h i
divendres de 8.30-14.30h**

Adreça: C/ Bobala, 1. 25004. Lleida

Telèfon: 973228980

Adreça electrònica: aspid@aspid.cat

Resposanble de gestió: Laia Ribas

Web: <http://www.aspid.cat>

3. QUE OFERIM

RELACIÓ DE SERVEIS I ACTIVITATS

Els serveis i tècniques d'acompanyament consisteixen en atenció personal, de suport psicosocial i familiar i relacions amb l'entorn.

Autonomia i cura personal millora de l'autonomia en la cura i higiene personal, l'organització del ritme de vida i la cura de la salut de les persones usuàries.

Autonomia domèstica entrenar, millorar i/o reforçar les habilitats en les responsabilitats domèstiques. Inclou les activitats d'elaboració de menús i compres, cuina, bugaderia, neteja i manteniment de la llar, alhora que prevenció d'accidents domèstics i administració econòmica.

Relacions interpersonals i convivència foment de relacions interpersonals adequades entre les diferents persones usuàries, i estimular l'adquisició d'estils comunicatius assertius i respectuosos.

Benestar emocional donar suport pel que fa als problemes emocionals de la vida diària i per a l'educació en hàbits saludables, benestar emocional i relacional de les persones

Autonomia comunitària afavorir i facilitar la integració social i ocupació del temps de les persones usuàries a l'entorn immediat, fomentant la seva participació social, l'ús de recursos i serveis, i l'augment de la seva autonomia i la capacitat de maneig en el medi.

Opcionalment als serveis bàsics, es preveu altres modalitats de serveis complementaris, i no inclosos.

1. Servei de transport adaptat
2. Servei de Rehabilitació funcional
3. Teleassistència bàsica i avançada
4. Banc de productes de suport i assessorament en accessibilitat
5. Club social i club esportiu
6. Servei d'orientació laboral



4. ELS OBJECTIUS

GENERAL

Contribuir al desenvolupament de les persones amb discapacitat en les seves activitats diàries, tant a la llar com a la comunitat, promovent la seva autonomia mitjançant suports personals complementaris.

ESPECÍFICS

- Garantir el dret a l'autonomia i la vida independent de les persones amb discapacitat tot potenciant la prevenció i el suport dins de l'àmbit comunitari.
- Promoure un sistema de suports flexibles i adaptats a les capacitats i preferències de les persones ateses
- Promoció de la salut i del benestar físic i mental dels participants, especialment en casos de persones amb diverses patologies, amb l'acompanyament per part del equip multidisciplinari i activació de recursos del territori.
- Promoció de la inclusió social a través del treball comunitari i a través d'activitats significatives per a la persona.
- Proporcionar i assegurar coneixements teórico-pràctics que facilitin estils de vida sostenibles en les persones ateses i llurs cuidadors/es
- Proporcionar i assegurar el desenvolupament i d'habilitats socials i convivencials
- Promoure noves formes d'organització de les cures de llarga durada, incidint en la perspectiva de gènere

5. EL NOSTRE COMPROMÍS

El servei de suport a l'autonomia en la pròpia llar assumeix els següents compromisos en relació als serveis prestats:

1. Proporcionar una atenció personalitzada, integral i multidisciplinària que afavoreixi l'eficàcia de l'atenció i la inclusió social

- Realitzar un pla personal personalitzat als usuaris del servei.
- Que els usuaris del servei exposin els seus interessos i objectius de treball del seu Pla d'Atenció Individual.
- Proporcionar una intervenció i un suport social específic a aquells usuaris que es trobin en situació d'especial vulnerabilitat.
- Oferir atenció a les famílies dels usuaris proporcionant les eines necessàries per tal de que aquestes puguin donar el suport necessari a l'usuari per assolir els seus objectius.
- Facilitar el coneixement i participació en l'entorn proper i comunitari

2. Vetllar per la confidencialitat, intimitat i proporció d'informació a les persones ateses així com oferir un tracte acollidor i proper.

- Respectar l'intimitat de les persones ateses.
- Donar un tracte acollidor i proper a les persones ateses.
- Assegurar que els professionals estan formats en els valors de l'atenció centrada en la persona.
- Assegurar un tracte que respecte la dignitat de la persona amb mirada ètica.

3. Realitzar una escolta activa a les necessitats de les persones ateses i fomentar la seva participació en el propi procés.

- Realitzar escolta activa a les persones ateses sobre les seves necessitats, expectatives i suggeriments i adoptar una actitud proactiva en el seu pla d'atenció individual.
- Fomentar la participació, actitud proactiva i millora de l'autonomia de les persones ateses.

4. Disposar d'un sistema de gestió de riscos orientat a garantir la seguretat i confortabilitat de les persones ateses.

- Identificar les situacions de riscos potencials o reals dels nostres usuaris a la llar i implementar les accions necessàries per reduir-les i prevenir-les.
- Adoptar estratègies i eines de treball per minimitzar els riscos detectats.
- Orientar i assessorar en l'accessibilitat a la llar així com productes i eines compensatòries. .

5. Garantir l'accessibilitat i continuïtat del tractament de les persones ateses

- Orientar i acompanyar en el transcurs del projecte vital en la presa de decisions. .
- Proporcionar l'acompanyament necessari en la gestió de serveis i recursos que facilitin el seu projecte de vida.
- Afavorir la continuïtat assistencial dels usuaris que siguin baixa del nostre recurs.
- Proporcionar l'acompanyament necessari a les famílies per escollir el millor recurs per ells o pels seus familiars.

6. Facilitar la coordinació i treball integrat amb els diferents agents comunitaris.

- Coordinar-nos amb diferents recursos per promoure la igualtat d'oportunitats dels nostres usuaris.

COM MASUREM ELS COMPROMISOS

El Pla d'avaluació programat per a determinar l'impacte del projecte, pretén avaluar els canvis produïts en un sentit ampli, incloent tant a les persones com el entorn comunitari sobre el que hem actuat, i contemplant:

- Avaluació la capacitat dels individus per dur a terme les seves activitats quotidianes de manera autònoma
- Identificar les àrees on una persona pot requerir suport en termes de relacions socials, interaccions comunitàries i xarxes de suport
- Avaluar a la disminució subjectiva del sentiment d'aïllament i solitud que una persona experimenta
- Progrés en l'adquisició i la millora de les habilitats, mobilitat i comunicació als participants
- Percepció del nivell de satisfacció de les persones beneficiàries respecte la participació comunitària

Anàlisi perceptiu de les parts:

- Persones ateses
- Referents de l'entorn cuidador
- Agents territorials
- Personal laboral

6. DRETS I DEURES DELS USUARIS I USUÀRIES

Drets de l'usuari/usuària.

L'entitat està obligada a vetllar pel respecte dels drets de les persones beneficiàries del servei reconeguts a les lleis i, especialment, els següents:

- Dret que es respecti la seva intimitat.
- Dret a rebre voluntàriament el servei.
- Dret a rebre la informació en relació amb els aspectes que l'incumbeixen.
- Dret a presentar suggeriments o reclamacions sobre la prestació del servei i que siguin contestats.
- Dret a gaudir d'una atenció personalitzada i continuada, segons indicacions del Pla d'atenció personalitzada.
- Dret a la continuïtat de la prestació del servei en les condicions establertes o convingudes, d'acord amb el contingut del contracte assistencial.
- Dret a no ser discriminades en el tractament per raó de la naixença, raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.
- Dret a ser tractades amb el respecte i la consideració deguts a la seva dignitat, d'acord amb les seves particulars conviccions culturals, religioses o filosòfiques, i que se'ls tingui en compte la situació personal i familiar.
- Dret a continuar mantenint amb la màxima fluïdesa possible la relació amb el seu entorn familiar, afectiu i social.
- Dret a mantenir la confidencialitat de totes aquelles dades pròpies que no cal que siguin conegudes pel personal de suport.
- Dret que se'ls tingui en compte la situació personal i familiar.
- Dret a conèixer aquests drets i garantir la seva divulgació entre les persones.
- Dret a la tutela de les autoritats públiques per tal de garantir el gaudi dels drets establerts.

Obligacions de l'usuari/usuària

La persona beneficiària del servei està obligada a vetllar per al correcte ús del servei concedit, especialment:

- Facilitar les dades personals, convivencials i familiars veraces i presentar els documents fidedignes que siguin imprescindibles per a valorar-ne i atendre'n la situació.
- Complir els acords en la prestació concedida i seguir el pla d'atenció social individual, familiar o convivencial i les orientacions del personal professional, i comprometre's a participar activament en el procés.
- Comunicar els canvis que es produeixin en llur situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes.
- Destinar la prestació a la finalitat per a la qual s'ha concedit
- Retornar els diners rebuts indegudament.
- Comparèixer davant l'administració a requeriment de l'òrgan que hagi atorgat una prestació
- Observar una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració per a facilitar la convivència en l'establiment i la resolució dels problemes.
- Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis com a persones i com a treballadors.
- Atendre les indicacions del personal i comparèixer a les entrevistes a què siguin convocats, sempre que no atemptin contra la dignitat i la llibertat de les persones
- Utilitzar amb responsabilitat les instal·lacions del centre i tenir-ne cura.
- Complir les normes i els procediments per al ús i el gaudi de les prestacions
- Contribuir al finançament del cost del centre o servei ai així ho estableix la normativa aplicable
- Complir els altres deures que estableixi la normativa reguladora del centres i serveis socials de Catalunya

Altrament en el cas del servei de Suport a l'Autonomia en la Pròpia Llar d'ASPID:

- Facilitar la recepció del servei i l'aplicació del Pla Atenció Personal
- Respectar i facilitar la convivència amb els professionals
- Complir amb el regim interior del servei

7.ATENCIÓ ALS SUGGERIMENTS I QUEIXES

ASPID disposa d'un protocol d'atenció a suggeriments i queixes. Aquest procediment respon a la necessitat de canalitzar i donar un tractament adequat als suggeriments que, com a propostes de millora, poden redundar en benefici de la pròpia organització i dels seus serveis. També vol atendre les queixes, fruit de la pluralitat d'apreciació davant d'un mateix fet, per a reclamar-ne la millora quan considerin que presenta deficiències, tot dins del necessari respecte als drets dels usuaris i/o treballadors/es.

S'ha posat a disposició una bústia de suggeriments per a persones usuàries i/o treballadores que està situada en els diferents punts d'atenció amb els que compta l'entitat.

Son susceptibles de tractar-se tots aquells temes relacionats amb el factor humà així com temes de funcionament general.

Tothom qui acudeixi a la nostra entitat pot presentar suggeriments i queixes sobre el funcionament a través d'aquests diferents canals:

Forma presencial a C/Bobala, 1. 25004 Lleida o en qualsevol de les seus de ASPID.
Formulari disponible a les nostres bústies de suggeriments i queixes

Pàgina web : www.aspid.cat , apartat de contacte.

Correu Postal a C/Bobalà, 1. 25004 Lleida